

# クレーム対応研修のご案内

## 『しなやかなクレーム対応 ～人を動かす心理術～』

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部主催

「クレイマー」vs「企業を守る側」という対立構造で捉える限り、クレーム対応は荒れやすいものです。

そして、ネガティブな感情のやり取りは、対応者から“心豊かに生きる力”を奪っていきます。でも実は、クレイマーだって「振り上げた拳の下ろし方を教えてほしい」と思っているのです。双方が、余計な怒りや痛みから早く解放されるために、人の気持ちを動かすコミュニケーション術をお伝えします。

一次対応者向けのSTEP1、2次対応者向けのSTEP2の2コースを用意しました。2コース通してでも、単独でも受講可能です。皆様のご参加をお待ちしております。

	初級編 STEP1	中級編 STEP2
実施形式	集合研修	集合研修
実施時期	5月23日(月) 13:30~16:30	6月21日(火) 9:30~16:30
実施会場	台東区民会館	台東区民会館
募集人員	45名	45名
受講対象者	一次対応者	二次対応者 (STEP1を通して初心者でも受講可能です)
研修目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム対応の全体像をつかみ、一次対応者役割を理解する</li> <li>・相手と「敵味方の関係」にならない会話術の実践</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームを言う人の心理を学び、人の気持ちを動かすコミュニケーション術を理解する</li> <li>・クレームをポジティブに解決する交渉術の理解と実践</li> </ul>
研修内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. クレーム対応の全体像 <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレイマーは困っている人</li> <li>・マイナス思考を生む認知的紐付け</li> <li>・対応の4つのフェーズ</li> </ul> </li> <li>2. 聴き手の基本的態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・『葉隠』やC.ロジャーズに学ぶ傾聴</li> <li>・お客様タイプの一般的分類</li> <li>・対立を避けるコツ</li> </ul> </li> <li>3. ポジティブな解決に導く初期対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・意図をもって聴く</li> <li>・状況の把握と見立て</li> <li>・二次対応者への確実な引き継ぎ</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. クレーム対応の前提 <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知バイアス</li> <li>・誰にでもストーリーがある</li> <li>・人は変わりたくない生き物</li> <li>・怒りについて</li> </ul> </li> <li>2. 相手を動かす <ul style="list-style-type: none"> <li>・情と理の区別</li> <li>・相手の直感に訴える→知性に訴える→論理に訴える</li> <li>・仲間意識の醸成</li> </ul> </li> <li>3. それでも動いてくれない人への対処法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己肯定感の低い人かもしれないと考える</li> <li>・共感と純粋性</li> <li>・効果的な謝罪の方法</li> </ul> </li> <li>4. 対応者のメンタルケア <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナス思考を手放して「今ここ」を存分に味わう練習(マインドフルネス)</li> </ul> </li> </ol>
講師	西岡 幸恵(株式会社 Safari)	西岡 幸恵(株式会社 Safari)
受講料(税込み)	3,300円(会員) 4,400円(一般)	6,600円(会員) 8,800円(一般)
申込締切日	5月13日(金)	6月10日(金)
支払方法	受講料は事前振込となります。下記口座にお振込み願います。 《振込先》◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通 0561489 ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ ※振込人氏名の先頭に、受講日をご入力下さい。(例:0523 会社名 / 0621 会社名) ※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。 ※当日キャンセルの場合は、受講料の返金は致しかねますので、ご注意ください。	
支払期日	5月19日(木)	6月17日(金)
お申込み	⇒ <a href="#">こちらから</a>	⇒ <a href="#">こちらから</a>

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局:上野・東京東地区協会 星野・箕屋  
電話:03-6275-0831

\*\*\*\*\*

プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。